

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Seiring dengan pesatnya perkembangan zaman persaingan dalam usaha pun semakin keras antara pengusaha-pengusaha yang bergerak dibidangnya masing-masing. Para pengusaha tersebut mengharapkan keuntungan yang maksimal dengan berbagai macam cara, terutama dalam memenuhi kebutuhan para konsumennya sehingga diharapkan konsumennya akan puas.

Pembangunan koperasi perlu diarahkan sehingga semakin berperan dalam perekonomian nominal. Pengembangannya diarahkan agar koperasi benar-benar menerapkan prinsip koperasi dan kaidah usaha ekonomi yang mantap, demokrasi, otonom, partisipatif, dan berwatak sosial. Pembinaan koperasi pada dasarnya dimaksudkan untuk mendorong agar koperasi menjalankan kegiatan usaha dan berperan utama dalam kehidupan ekonomi rakyat dan membantu meningkatkan taraf hidup rakyat sehingga mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut pasal 1 UU No. 25/1992, yang dimaksud dengan koperasi di Indonesia adalah:

...badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum Koperasi melandaskan kegiatannya berdasarkan kegiatannya berdasarkan berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas-asas kekeluargaan.

Seiring dengan perkembangan perekonomian masyarakat dan tumbuhnya lembaga-lembaga jasa keuangan yang sejenis, sehingga keberadaan koperasi mulai terpengaruh. Lembaga-lembaga jasa keuangan lain yang menawarkan berbagai kemudahan serta layanan yang lebih baik mulai mendapatkan hati di masyarakat. Masyarakat mulai tertarik untuk mencoba dan memanfaatkan jasa lembaga keuangan lain.

Setiap perusahaan selalu menjalani aktivitas bisnisnya untuk dapat memberikan nilai terbaik bagi perusahaan dalam rangka pertumbuhan dan keselamatan. Nasabah adalah orang yang paling penting dalam perusahaan.

Nasabah tidak bergantung kepada perusahaan, tetapi perusahaan yang bergantung kepadanya. Perusahaan tidak melakukan yang baik dengan melayani nasabah, tetapi justru nasabahlah yang memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk dapat melayani nasabah.

Hal-hal yang sering dirasa kurang oleh nasabah biasanya berkaitan dengan produk yang ditawarkan dan kualitas pelayanannya. Dengan adanya berbagai macam kekurangan-kekurangan yang dirasakan oleh nasabah, perusahaan mengindikasikan bahwa nasabah belum puas dengan kinerja yang diberikan oleh KSU Sasta Dana.

Kebutuhan dan keinginan pelanggan semakin meningkat dan beraneka ragam sehingga produsen semakin sulit untuk memuaskan kebutuhan pelanggannya. Kepuasan pelanggan bergantung pada perkiraan produk dalam memberikan nilai, relatif terhadap harapan pelanggan, pembeli tidak terpuaskan. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pembeli terpuaskan. Jika kinerja melebihi yang diharapkan, pembeli lebih senang.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas suatu produk atau jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Menurut Kotler (2005:70) menyatakan bahwa “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil dirasakan dibandingkan dengan harapannya”. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk membeli kembali produk yang sama. Tidak demikian dengan pelanggan yang tidak puas, dia akan lebih memilih untuk mencari produk atau jasa lain yang dibutuhkan dan meninggalkan produk atau jasa yang lama sebelumnya.

Menjamurnya jumlah koperasi di masyarakat mengakibatkan tingkat persaingan yang sangat ketat. Persaingan dalam dunia koperasi yang semakin meningkat baik dalam hal penyediaan produk maupun pelayanannya, sehingga semakin banyak pula tuntutan masyarakat yang harus dipenuhi oleh koperasi. Untuk mempertahankan pasar maka koperasi harus mampu menawarkan produk dan pelayanan yang handal.

Koperasi menyediakan produk yang beragam agar anggotanya menjadi puas. Menurut Adisaputro (2014:170) “produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diamati, disukai dan dibeli untuk memuaskan suatu kebutuhan dan keinginan”. Untuk itu koperasi selalu dituntut mengembangkan produknya agar nasabah menjadi pelanggan setia dan tidak beralih ke produk yang ditawarkan oleh koperasi lain. Oleh karena itu, dalam menjaga kesetiaan pelanggan untuk itu maka koperasi harus selalu memperhatikan jenis produk yang dimilikinya.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2002:78) “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Dengan adanya kualitas mampu memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu kunci utama keberhasilan. Kualitas layanan (*service quality*) pada sebuah perusahaan jasa dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang nyata-nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya.

KSU Sasta Dana memberikan pelayanan di kantor dan pelayanan kunjungan rumah yang dilakukan oleh marketing bertujuan untuk mempertahankan konsumen dan pelayanan yang berkualitas. Bagi KSU Sasta Dana kualitas pelayanan terhadap pelanggan penting agar dapat bersaing, bertahan hidup dan berkembang diantara perusahaan yang lain.

Koperasi serba usaha (KSU) Sasta Dana berusaha menawarkan produk jasa yang berkualitas dan memberikan pelayanan yang baik agar nasabah menjadi puas. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ANALISIS KEPUASAN NASABAH KOPERASI SERBA USAHA “SASTA DANA” TERAS, BOYOLALI DITINJAU DARI PRODUK YANG DITAWARKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TAHUN 2015”.

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang ada, yaitu diantaranya:

1. Keinginan dan harapan perusahaan memberikan kepuasan kepada nasabahnya
2. Produk yang ditawarkan perusahaan diharapkan beraneka ragam sehingga dapat menciptakan kepuasan kepada nasabahnya
3. Kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat menciptakan kepuasan kepada nasabahnya.

C. PEMBATASAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas serta agar mempermudah masalah yang akan dibahas maka penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya berkaitan pada kepuasan nasabah, produk yang ditawarkan, dan kualitas pelayanan Koperasi Serba Usaha (KSU) Sasta Dana Teras, Boyolali.
2. Penelitian pada kepuasan nasabah, produk yang ditawarkan, dan kualitas pelayanan hanya sebatas pernyataan dari nasabah koperasi.
3. Pengamatan dan penelitian ini terbatas pada nasabah Koperasi Serba Usaha (KSU) Sasta Dana Teras, Boyolali.

D. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat disimpulkan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh produk yang ditawarkan terhadap tingkat kepuasan nasabah Koperasi Serba Usaha (KSU) Sasta Dana Teras, Boyolali?
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Koperasi Serba Usaha (KSU) Sasta Dana Teras, Boyolali?
3. Adakah pengaruh produk yang ditawarkan dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Koperasi Serba Usaha (KSU) Sasta Dana Teras, Boyolali?

E. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan diatas maka tujuan yang hendak dicapai antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh produk yang ditawarkan dengan tingkat kepuasan nasabah Koperasi Serba Usaha (KSU) Sasta Dana Teras, Boyolali.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Koperasi Serba Usaha (KSU) Sasta Dana Teras, Boyolali.
3. Untuk mengetahui pengaruh produk yang ditawarkan dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Koperasi Serba Usaha (KSU) Sasta Dana Teras, Boyolali.

F. MANFAAT PENELITIAN

Dari berbagai hal yang telah dikemukakan di atas, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik para akademisi maupun para praktisi pendidikan.

1. Manfaat teoritis

Dapat dijadikan sebagai bacaan tentang pentingnya produk yang dimiliki dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah koperasi.

2. Manfaat praktis

a. Bagi pihak koperasi

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak KSU “Sasta Dana” agar mengembangkan produk yang dimiliki dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.

b. Bagi peneliti lain

1. Dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk penelitian yang sejenis
2. Dapat meningkatkan pengetahuan tentang seberapa besar pengaruh produk yang ditawarkan dan kualitas pelayanan KSU “Sasta Dana” untuk memberikan kepuasan kepada nasabahnya.